



「電話応対技能検定」

顧客満足度向上におすすめ

電話応対技能検定（通称もしもし検定）は、「お客様に喜ばれるビジネス電話応対」の実現と、電話応対のエキスパートとして、即戦力になり得る社内指導者の育成を目的とした検定制度です。基本的な電話応対、ビジネスマナー、日本語の基本知識や敬語等の従来型の「電話応対教育」に加え、場面や相手によって臨機応変に対応することができるコミュニケーション能力を養い、電話応対に活かしていく「新しいコミュニケーション教育」を実施しており、多くの企業様でご活用頂いています。

計画的にスキルアップ

1級

2級

3級

4級



コミュニケーションスキルアップ



社内環境、業績もアップ

検定のメリット、活用シーン

1. 段階を踏んだスキルアップ

4級→3級→2級→1級と段階を踏んで検定講習を受講し必要な知識を修得しながら、検定試験を受けステップアップしていくことができます。また、電話応対技能検定の講師として活躍するための指導者級要請講座もご用意しています。

2. ビジネス上のコミュニケーション全般を学べる

電話応対のみならず、メールやSNS、Web会議なども含めたビジネスマナーや言葉遣い、またビジネスコミュニケーションに必要な考え方や技法、法律の知識といった幅広い学びにより、あらゆるビジネスシーンに対応する能力を養えます。

3. 個人および企業全体の向上が可能

個人個人が自身のレベルに合わせてスキルの向上ができます。また、社内指導者として育成することで、組織全体のレベル向上につなげることができます。

電話応対技能検定概要

資格級	4級	3級	2級	1級
受験資格	特になし	特になし	本検定3級合格者	本検定2級合格者
資格内容	ビジネス電話に必要なコミュニケーションの基礎知識を有する。	ビジネス電話を行うためのコミュニケーションの基礎能力を有する。	ビジネス電話を行うためのコミュニケーションの応用能力を有する。	ビジネス電話を行うための社内の指導者として高度な実践能力および指導能力を有する。
検定講習	なし	15時間以上 (4級合格者は7時間以上)	15時間以上	15時間以上
検定試験	筆記試験 40分	筆記試験 40分	筆記試験 60分	筆記試験 90分
		実技試験 3分	実技試験 3分	実技試験 3分
検定料	2,200円（税込）※	5,500円（税込）	6,600円（税込）	7,700円（税込）
講義料	なし	裏面参照	裏面参照	裏面参照

1 級	2 級	3 級	4 級
講義時間： 講義①② 9:00～17:00、 講義③ 9:00～12:00 筆記試験： 1級13:30～15:00（90分）・2級13:30～14:30（60分）・3級13:30～14:10（40分） 実技試験： 設定されたシーンにて模擬応対者と3分の電話応対を実演して頂く試験。筆記試験終了後、順次実施。			集合筆記試験 13:30～14:10（40分）
【8月受験コース】 講義① 7月 7日（火） 講義② 7月 14日（火） 講義③ 8月 5日（水） 試験 8月 5日（水） <申込〆切> 受験コース 6月 29日（月） 受験のみ 7月 24日（金）	【4月受験 試験のみ】 試験 4月 1日（水） <申込〆切> 受験のみ 3月 19日（木） 【6月受験コース】 講義① 5月 12日（火） 講義② 5月 27日（水） 講義③ 6月 3日（水） 試験 6月 3日（水） <申込〆切> 受験コース 5月 1日（金） 受験のみ 5月 22日（金）	【5月受験 試験のみ】 試験 5月 13日（水） <申込〆切> 受験のみ 4月 24日（金） 【7月受験コース】 講義① 6月 5日（金） 講義② 6月 11日（木） 講義③ 7月 1日（水） 試験 7月 1日（水） <申込〆切> 受験コース 5月 29日（金） 受験のみ 6月 19日（金）	【5月試験】 5月 13日（水） <申込〆切> 4月 24日（金） 【7月試験】 7月 1日（水） <申込〆切> 6月 19日（金） 【11月試験】 11月 4日（水） <申込〆切> 10月 23日（金） 【1月試験】 1月 6日（水）※ <申込〆切> 12月 18日（金） ※偶数月はIBT（インターネット）方式での受験が可能です。詳しくは当協会ホームページをご覧ください。
【27年2月受験 試験のみ】 試験 2月 3日（水） <申込〆切> 受験のみ 1月 22日（金） （※）以下の試験日は会場が異なります。 10月7日 2級試験 1月6日 3級、4級試験 <会場> 金沢Rise（金沢市堀川新町5番1号アリマビル3F） ・金沢駅から徒歩5分 ・入室方法等の詳細は受験受付通知でご案内いたします。	【10月受験 試験のみ】 試験 10月 7日（水）※ <申込〆切> 受験のみ 9月 18日（金） 【12月受験コース】 講義① 11月 6日（金） 講義② 11月 10日（火） 講義③ 12月 2日（水） 試験 12月 2日（水） <申込〆切> 受験コース 10月 30日（金） 受験のみ 11月 20日（金）	【11月受験コース】 講義① 10月 14日（水） 講義② 10月 28日（水） 講義③ 11月 4日（水） 試験 11月 4日（水） <申込〆切> 受験コース 10月 5日（月） 受験のみ 10月 23日（金） 【27年1月受験 試験のみ】 試験 1月 6日（水）※ <申込〆切> 受験のみ 12月 18日（金）	【4級特例検定】 10名以上の受験者があれば、各事業所等で団体受験ができます。 実施可能期間などがあるため詳しくはお問い合わせ下さい。 【実施費用】（税込） 検定料 2,200円/一人 問題作成料 330円/一人 問題発送料 550円/1回 検定手数料1,100円/1回

検定費用	1級 一般	1級 【会員】	2級 一般	2級 【会員】	3級 一般	3級 【会員】	3級 一般 4級取得済	3級 【会員】 4級取得済	4級
受講料/人	57,750	49,500	41,250	33,000	22,000	16,500	13,200	9,900	
教材代/人	1,650	1,650	1,650	1,650	1,100	1,100	1,100	1,100	
検定料/	7,700	7,700	6,600	6,600	5,500	5,500	5,500	5,500	2,200
合 計	67,100	58,850	49,500	41,250	28,600	23,100	19,800	16,500	2,200

電話技能検定受講・受験申込書				mail:ishiuser@jtua.or.jp		FAX:076-220-6610	
所属地区協会（○で囲んでください）		金沢 かほく 白山 南加賀 七尾 奥能登 他地区（ ） / 一般					
事業所名						連絡責任者氏名	
ご住所・ご連絡先		〒 -				TEL FAX	
受験者氏名 ●4級合格者（合格認定日より4年以内）で3級受講、受験の方は4級認定番号をご記入ください。 ●2級受講、受験の方は、3級認定番号をご記入ください。 ●1級受講、受験の方は、2級認定番号をご記入ください。 ●再受験は最終受講日より2年以内です。 ※北陸3会場以外で受講した方は、受講証明書（受講最終日2年以内）のご提出が必要です。		級 月 受講コース / 級 月 受験のみ フリガナ氏 名		4級認定番号（認定日より4年以内）			
				☐ 3級認定番号 ☐ 2級認定番号			
		級 月 受講コース / 級 月 受験のみ フリガナ氏 名		4級認定番号（認定日より4年以内）			
				☐ 3級認定番号 ☐ 2級認定番号			
実技問題送付先 （試験日1～2日前の午後1時以降に送付します）		メールアドレスまたはFAX番号				請求書送付要否 ☐ 要 ☐ 不要	

●当支部ホームページにエクセルファイルのお申込書も掲載していますので、お使いやすい方をご利用ください。

●お申込み後、土日・祝日を除く3営業日以内に返信（受付通知）が届かない場合、お手数ですが、ユーザー協会事務局までお問い合わせをお願いします。

●一般の方は当協会に入会頂くと会員価格で受講できます。 ●ご記入頂いた情報は本検定試験の運営以外に使用いたしません。